

Plan de formation

Performer au téléphone

Conditions de réalisation

Formation en présentiel

Durée :

10,5 heures (soit 3 demi-journées)

Profils des stagiaires :

Vendeurs, Technico-commerciaux, Commerciaux Sédentaires et Itinérants, Chargés d'Affaires et Ingénieurs Commerciaux

Prérequis :

Aucun prérequis si ce n'est d'occuper une fonction à vocation commerciale

Nombre de participants :

1 à 15 personnes

Tarif :

Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone
- Gagner en qualité dans sa communication au téléphone
- Savoir vendre par téléphone
- Gagner en efficacité et en temps
- Gérer un conflit tout en maintenant une relation client satisfaisante et se sortir des situations délicates

Contenu de la formation

Thème n° 1 : Principes généraux du téléphone (1 demi-journée)

- Avoir toujours le sourire
- Travailler l'intonation de la voix
- Eliminer les mots négatifs
- Remplacer le conditionnel par le présent
- Faire attention aux mots parasites, imprécis et incertains
- Comment prendre les informations ?

Thème n° 2 : Le traitement des appels entrants (1 demi-journée)

- Communiquer positivement
- Gérer les clients mécontents et les litiges
- Savoir écouter et questionner
- Savoir maîtriser la discussion sur le plan relationnel et temporelle
- L'orientation et le conseil
- La prise de congés

Thème n° 3 : Le traitement des appels sortants (1 demi-journée)

- Le premier contact : se présenter (soi et l'entreprise)
- Le traitement des objections et la reformulation
- L'argumentation et l'esprit de décision
- Suivi et relance des appels passés

Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

Cette formation est menée par un consultant expert bénéficiant d'au moins 10 ans d'expérience dans la vente de biens ou de services aux professionnels

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Evaluation des acquis :

- Délivrance d'une attestation de formation en fin de stage

Délai d'accès :

- La durée estimée entre la validation du projet par le commanditaire et le début de la prestation sera précisée en amont dans l'offre commerciale

Accessibilité :

- Formation intra accessible au personnel handicapé suivant dispositions client